

Algo se mueve en nuestras ciudades

Los vehículos compartidos reciben el visto bueno de sus usuarios, si bien la mayoría considera que están deficientemente regulados y el precio por viaje no acaba de gustar.

Texto **OCU-Compra Maestra**

EN ESTE ARTÍCULO

- Conocerá los resultados de una encuesta de satisfacción con transportes compartidos llevada a cabo entre sus usuarios en ocho capitales europeas.
- Descubrirá qué compañías de coche compartido están mejor valoradas y qué diferencias existen entre Barcelona y Madrid.

Empezó como un fenómeno muy alternativo, pero se ha ido consolidando con rapidez. No cabe duda de que la creciente atención a la sostenibilidad que señalan otras de nuestras encuestas o la escalada de los precios del combustible son factores que juegan a su favor. La movilidad compartida en sus diversas formas, desde plataformas de carsharing a alquiler urbano de bicis, patinetes eléctricos y motocicletas, parece que ha venido para quedarse. Y nosotros hemos querido saber cuán satisfechos dejan estos servicios a quienes los usan y qué problemas pueden estar dificultando su implantación.

Una mejora en la movilidad con el lastre del precio

Nuestra encuesta se ha dirigido específicamente a personas que ya se desplacen de esta forma por las dos principales ciudades de cada uno de los países en los que se ha llevado a cabo. Justo aquellas que puedan



decirnos, tal y como hacen ocho de cada diez en Barcelona y Madrid, que su movilidad urbana ha mejorado desde que se sirven de estos sistemas o que perciben que cerca de su hogar o trabajo no hay oferta suficiente de este tipo de transportes, algo que le ocurre a un tercio de los usuarios. Aunque el hecho de que más de la mitad de quienes nos respondieron considere que, en general, son sistemas caros para usarlos de modo regular y casi dos tercios de los encuestados opine que falta un marco regulatorio más claro son indicios de que el modelo todavía tiene fisuras.

Las dudas sobre el precio parecen de hecho las más extendidas, especialmente ▶

La satisfacción de los usuarios de bici compartida en Madrid es mediocre y solo un 31 % cree que la ciudad está bien preparada para su empleo

EN MARCHA

Pese a ciertos obstáculos y desequilibrios entre servicios, la movilidad compartida ha hecho la vida más cómoda a la gran mayoría de quienes se han servido de ella.

Barcelona Madrid

ESTOY DE ACUERDO CON...

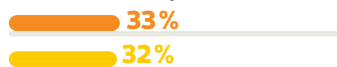
Los servicios de movilidad compartida han mejorado mi movilidad urbana



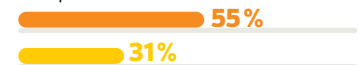
Los servicios de movilidad compartida padecen una falta de regulación



No hay suficientes opciones cerca de mi casa o trabajo



La infraestructura de mi ciudad es adecuada para bicis, motos y patinetes compartidos



Estos servicios son demasiado caros para un uso regular



Mi ciudad está bien adaptada para integrar los distintos medios de transporte



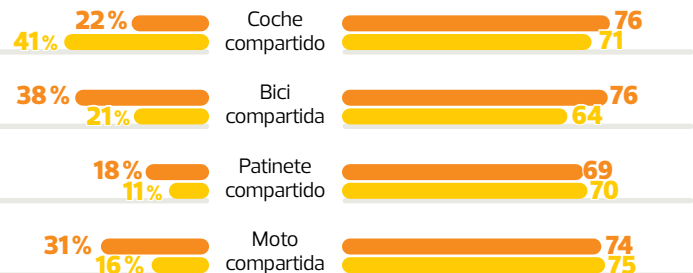
PARADOJAS SOBRE RUEDAS...

Madrid usa más el coche compartido y tiene mayor oferta, pero en Barcelona están más satisfechos con él.

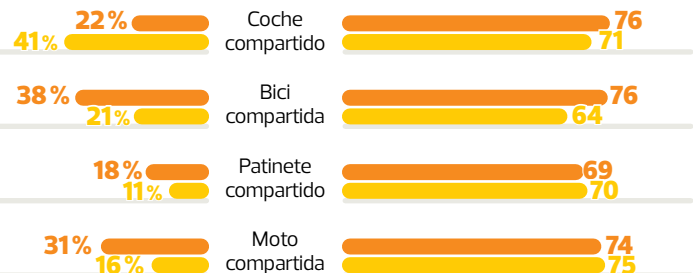
...PERO NO SOBRE EL SILLÍN

Barcelona casi dobla a Madrid en uso de bicicleta compartida y la satisfacción con la misma es muy superior.

USO



SATISFACCIÓN



► por lo que refiere a los servicios de carsharing y moto compartida, pues en ambos es el aspecto que logra notas más bajas de satisfacción. Pero, en conjunto y con los matices que veremos, podemos decir que la experiencia está bastante bien valorada.

Barcelona a pedales, Madrid a motor

Cabe decir que no todos los transportes compartidos gozan de la misma prédica. En Madrid, el coche es de largo el que mayor porcentaje de usuarios suma, casi el doble que en Barcelona. Por el contrario, la capital catalana prefiere la bici, empleada por el 38% de los encuestados, y también aventaja a Madrid en personas que cogen patinetes o motos.

Son datos reveladores, porque en Barcelona y Madrid la tasa de uso de coche privado es casi idéntica. Así que estas diferencias pueden deberse a otras razones. Apuntemos solo el hecho de que en Madrid hay más proveedores de carsharing, pero también son un 27% menos los que piensan que su ciudad tiene una infraestructura adecuada para bicis, motos y patinetes compartidos.

Por otro lado, si bajamos al detalle de cada uno de los sistemas evaluados, vemos que también hay diferencias, tanto por lo que concierne a la valoración general como a la de los distintos proveedores. Los coches, con hasta seis compañías distintas operando, son los que muestran más disparidad: tres compañías alcanzan una

Los patinetes compartidos obtienen una satisfacción por debajo de la media

satisfacción global buena y sobresalen en aspectos tan cruciales como la facilidad de uso de su aplicación, mientras que otras tres no pasan de una satisfacción media y en algunos casos como el de Ubeeqo pinchan un poco en atención al cliente. Curiosamente, en Madrid, pese a estar más satisfechos con

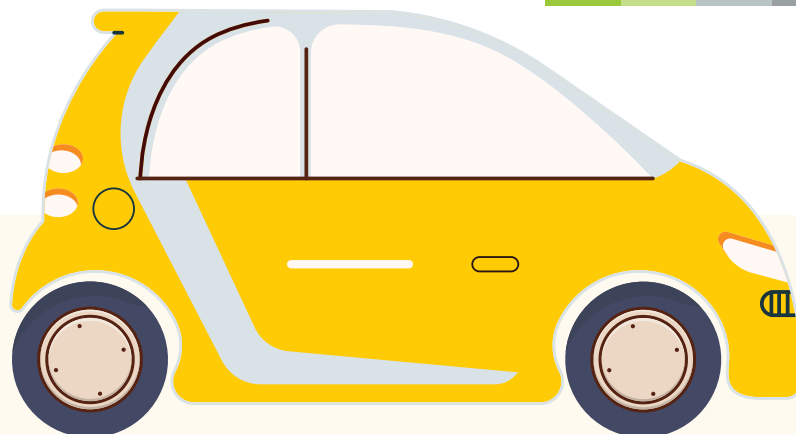
EL CARSHARING ESTÁ DE MODA

No solo es el transporte en el que más competencia hay, también encontramos sustanciales diferencias de valoración entre unas plataformas y otras.

Plataformas de coche compartido

	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (0-100)									
	Facilidad de uso de la aplicación	Facilidad para configurar un modo de pago	Facilidad de uso del vehículo	Confort del vehículo	Limpieza del vehículo	Estado de carga del vehículo (o nivel de combustible)	Precio del viaje	Atención al cliente	Oferta del proveedor en la ciudad	SATISFACCIÓN GLOBAL
SHARENOW (Antes CAR2GO)	80	80	79	79	75	74	65	74	70	75
EMOV BY FREE2MOVE	77	77	77	77	73	69	60	74	72	73
ZITY	78	77	78	76	69	70	62	73	66	71
GO TO	68	70	71	72	72	71	65	68	67	70
WIBLE	74	74	73	78	72	71	65	70	69	69
UBEEQO	66	72	72	77	71	73	62	62	70	68

Más satisfacción Menos satisfacción



la oferta que en Barcelona, cosa lógica pues hay más operadores, lo están menos con el servicio en conjunto.

La competencia en bicicletas, en cambio, es más reducida: hay una opción municipal dominante en cada ciudad y de ella depende buena parte de la buena o mala impresión de los usuarios con este medio de movilidad compartida. En Barcelona, Bicing parece haberse ganado un lugar en el corazón de sus fieles y tanto su aplicación como la facilidad para establecer el método de pago o para usar los vehículos ofrecen la satisfacción más alta, mientras que la de los precios o la disponibilidad a lo largo y ancho de la ciudad es buena. Bicimad, por el contrario, nunca pasa de la satisfacción media en ningún aspecto y, de hecho, obtiene una nota regular

en calidad de los materiales de sus bicicletas. No puede así sorprender que mientras los barceloneses otorgan un 76 sobre 100 a su servicio, en Madrid apenas alcance un modesto 64.

Más igualadas están las cosas en el campo de las motos compartidas. Acciona en Barcelona y Cooltra en Madrid obtienen la misma calificación global. De Acciona destaca su aplicación; de Cooltra, la facilidad de manejo de sus vehículos, y en ambas la satisfacción con el precio y la amplitud de oferta del servicio no pasa de ser media.

Los fallos más habituales son los tecnológicos

Estos grados notables de satisfacción no significan que todo vaya siempre como

la seda. De hecho, son elevados los porcentajes de usuarios que alguna vez se encuentran con algún impedimento. Para ser exactos, el 40% tuvo al menos uno en el pasado año, siendo los relacionados con las bicicletas los más abundantes tanto en Barcelona como en Madrid, seguidos ya a cierta distancia por los que han presentado coches y motos compartidas y con los patinetes como vehículo que ha supuesto menos contratiempos.

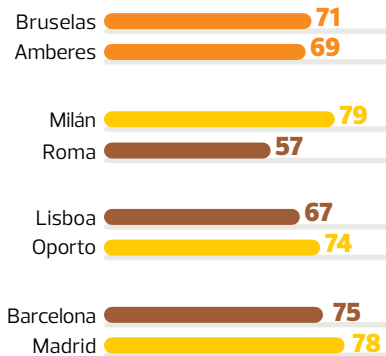
Dificultades con el funcionamiento de la aplicación o del propio vehículo son lo más común, aunque la deficiente condición de los vehículos también fue en no pocas ocasiones motivo de unas quejas que algo más de la mitad de encuestados presentó al proveedor del servicio. ■

SATISFACCIÓN CON LA MOVILIDAD POR CIUDAD

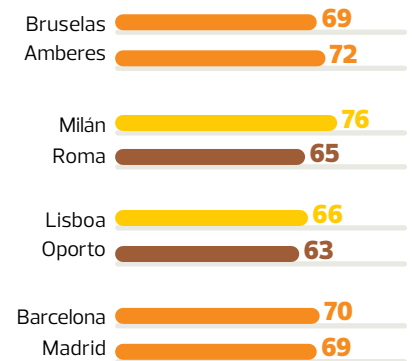
Hemos preguntado a los usuarios de ocho grandes ciudades su opinión respecto a varios factores que influyen en el mayor o menor uso de medios de movilidad compartida. Enfrentadas por parejas de cada país, algunas se imponen claramente en el duelo – caso de Milán –, mientras que otras presentan condiciones muy parejas, como Bruselas y Amberes.



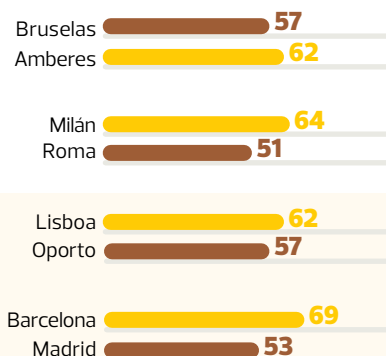
1 Oferta de transporte público en mi ciudad (bien distribuido, cercanía, disponibilidad...).



2 Oferta de transporte de uso compartido en mi ciudad.



3 Infraestructuras para moverse en bici en mi ciudad (cantidad de carriles bici y estado de mantenimiento).



4 Infraestructura vial en mi ciudad y organización del tráfico.

